



## Chambre Contentieuse

### Décision 81/2021 du 26 juillet 2021

**Numéro de dossier : DOS-2021-01232**

**Objet : Plainte à la suite d'absence de réaction à l'exercice d'un droit d'opposition en matière de marketing direct**

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de Monsieur Hielke Hijmans, président, siégeant comme membre unique;

Vu le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 *relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE* (Règlement général sur la protection des données), ci-après "RGPD" ;

Vu la Loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données* (ci-après la LCA);

Vu le règlement d'ordre intérieur tel qu'approuvé par la Chambre des représentants le 20 décembre 2018 et publié au *Moniteur belge* le 15 janvier 2019 ;

Vu les pièces du dossier ;

**a pris la décision suivante concernant :**

**Le plaignant :** Monsieur X (ci-après "le plaignant") ;

**La défenderesse :** Y (ci-après "la défenderesse").

## I. Faits et procédure

1. Il ressort des pièces du dossier que par e-mail du 23 février 2021, le plaignant a indiqué à la défenderesse qu'il ne souhaitait plus recevoir de messages promotionnels de sa part. Le plaignant réagit à un courrier promotionnel relatif au Salon de l'automobile 2021 que la défenderesse lui avait envoyé par la poste (enveloppe nominative) le 26 janvier 2021.
2. Le 4 mars 2021, le plaignant s'est adressé à l'Autorité de protection des données, l'interrogeant sur la question de savoir comment il pouvait s'assurer que sa demande avait bien été comprise par la défenderesse. L'APD l'a invité à exercer son droit d'opposition auprès de cette dernière.
3. Le 6 avril 2021, le plaignant a indiqué qu'après un mois et demi, la défenderesse n'avait pas réagi à sa demande.
4. Le 21 avril 2021, le plaignant a déposé plainte auprès de l'APD.
5. A cette même date, sa plainte a été déclarée recevable sur la base des articles 58 et 60 de la LCA par le Service de Première Ligne (SPL) de l'APD.

## II. Motivation

6. Le RGPD ne définit pas ce qu'il faut entendre par « traitement à des fins de prospection » ou à des fins de « direct marketing » selon la terminologie anglaise. Dans sa *Recommandation 01/2020 du 17 janvier 2020 relative aux traitements de données à caractère personnel à des fins de marketing direct*, l'APD indique qu'il y a lieu de comprendre « marketing direct » comme « toute communication, sollicitée ou non sollicitée, visant la promotion d'une organisation ou d'une personne, de services, de produits, que ceux-ci soient payants ou gratuits, ainsi que de marques ou d'idées, adressée par une organisation ou une personne agissant dans un cadre commercial ou non commercial, directement à une ou plusieurs personnes physiques dans un cadre privé ou professionnel, par n'importe quel moyen, impliquant le traitement de données à caractère personnel » (page 8 de la Recommandation – définition).
7. Les coordonnées d'identité ainsi que l'adresse du plaignant sont des données à caractère personnel au sens de l'article 4.1. du RGPD et ont, au regard de la définition visée au point 6 ci-dessus, été traitées à des fins de prospection (direct marketing) au sens de l'article 21.2 du RGPD par la défenderesse. Le plaignant était donc fondé à exercer son droit d'opposition en application de l'article 21.2 du RGPD.
8. Il ressort des pièces du dossier que la défenderesse n'a pas fourni au plaignant des informations sur les mesures prises à la suite de l'exercice de son droit d'opposition dans le délai d'un mois à compter de la réception de sa demande (voy. point 1 supra) tel que prévu à l'article 12.3. du RGPD.

9. En application de l'article 21.3. du RGPD, lorsque la personne concernée s'oppose au traitement à des fins de prospection, les données à caractère personnel ne peuvent plus être traitées à ces fins. A défaut de réponse apportée au plaignant en exécution de l'article 12.3. du RGPD, la défenderesse s'est donc potentiellement rendue coupable d'un manquement à l'article 21.3. du RGPD.
10. En conséquence de l'exercice de son droit d'opposition basé sur l'article 21.2 du RGPD par le plaignant, la défenderesse était également dans l'obligation, en application de l'article 17.1 c) du RGPD, d'effacer les données à caractère personnel du plaignant dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai d'un mois visé à l'article 12.3. du RGPD. Ce n'est que s'il traite ces mêmes données pour une autre finalité et à l'appui d'une base de licéité propre que le responsable de traitement est autorisé à conserver ces données. Ici aussi, à défaut de réponse apportée au plaignant en exécution de l'article 12.3. du RGPD, la défenderesse s'est potentiellement rendue coupable d'un manquement à l'article 17.1.c) du RGPD.
11. Enfin, en application de l'article 19 du RGPD, le responsable de traitement est également tenu de notifier à chaque destinataire auquel les données à caractère personnel auraient été communiquées tout effacement de données à caractère personnel effectué conformément à l'article 17.1 c) du RGPD. La Chambre Contentieuse ne peut donc exclure un manquement à l'article 19 du RGPD dans le chef de la défenderesse.
12. En conclusion, la Chambre Contentieuse estime que sur la base de l'analyse susmentionnée, il y a lieu de conclure que le responsable du traitement pourrait avoir commis une violation des dispositions suivantes du RGPD : 21.3, 17.1.c) et 19, combinées à l'article 12.3. du RGPD. Ceci justifie qu'en l'espèce, la Chambre Contentieuse prenne une décision en application l'article 95.1, 5° de la LCA, ordonnant à la défenderesse de donner suite à l'exercice du droit d'opposition du plaignant compte tenu des éléments développés ci-dessus.
13. La présente décision est une décision *prima facie* prise par la Chambre Contentieuse sur la seule base de la plainte et des pièces justificatives introduites par le plaignant et ce, conformément à l'article 95 de la LCA, soit dans le cadre de la '*procédure préalable à la décision de fond*<sup>1</sup>'. Il ne s'agit pas d'une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
14. La présente décision a ainsi pour but d'informer le responsable du traitement (soit en l'espèce la défenderesse) du fait que celui-ci peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD et de lui permettre de se conformer aux dispositions précitées avant toute procédure au fond éventuelle.
15. Si toutefois, la défenderesse n'était pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et devait estimer qu'elle peut faire valoir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire la Chambre Contentieuse à adopter une autre décision, elle peut adresser à cette dernière une demande de traitement sur le fond de l'affaire. Cette demande peut se faire via

---

<sup>1</sup> Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

l'adresse e-mail [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be), et ce dans un délai de 14 jours après la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.

16. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu des articles 98, 2° et 3° *juncto* l'article 99 de la LCA, la Chambre Contentieuse invitera les parties à introduire leurs conclusions et à joindre au dossier toutes les pièces qu'elles jugent utiles. Le cas échéant, la présente décision sera définitivement suspendue.
17. La Chambre Contentieuse informe à cet égard les parties que le dossier de procédure relatif à la plainte aboutissant à cette décision peut, en application de l'article 95.2., 3° LCA être demandé en adressant de préférence un e-mail au greffe de la Chambre Contentieuse conformément au dispositif de la présente décision.
18. Enfin, dans un souci de complétude et de transparence, la Chambre Contentieuse souligne qu'un traitement de l'affaire sur le fond peut conduire à l'imposition des mesures mentionnées à l'article 100 de la LCA<sup>2</sup>."

### **III. Publication de la décision**

19. Compte tenu de l'importance de la transparence en ce qui concerne le processus décisionnel et les décisions de la Chambre Contentieuse, cette décision sera publiée sur le site Internet de l'Autorité de protection des données moyennant la suppression des données d'identification directe des parties et des personnes citées, qu'elles soient physiques ou morales.

---

<sup>2</sup> 1° classer la plainte sans suite ;

2° ordonner le non-lieu ;

3° prononcer la suspension du prononcé ;

4° proposer une transaction ;

5° formuler des avertissements et des réprimandes ;

6° ordonner de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ses droits ;

7° ordonner que l'intéressé soit informé du problème de sécurité ;

8° ordonner le gel, la limitation ou l'interdiction temporaire ou définitive du traitement ;

9° ordonner une mise en conformité du traitement ;

10° ordonner la rectification, la restriction ou l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données ;

11° ordonner le retrait de l'agrément des organismes de certification ;

12° donner des astreintes ;

13° donner des amendes administratives ;

14° ordonner la suspension des flux transfrontières de données vers un autre État ou un organisme international ;

15° transmettre le dossier au parquet du Procureur du Roi de Bruxelles, qui l'informe des suites données au dossier ;

16° décider au cas par cas de publier ses décisions sur le site internet de l'Autorité de protection des données.

**POUR CES MOTIFS,**

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données

Informe les parties en application de l'article 95.2, 3° LCA de ce qu'elles peuvent demander une copie du dossier au secrétariat de la Chambre Contentieuse, de préférence par e-mail via l'adresse [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be).

Décide, sous réserve de l'introduction d'une demande de traitement sur le fond par la défenderesse: adressée via l'adresse e-mail [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be), et ce dans un délai de 14 jours après la notification de la présente décision :

- **D'ordonner** à la défenderesse **de se conformer, dans un délai de 14 jours à dater de la notification de la présente décision, à la demande d'exercice des droits d'opposition et d'effacement** du plaignant (art. 21.2 et 17.1 c) du RGPD) et partant, de cesser tout traitement des données à caractère personnel du plaignant à des fins de prospection (article 21.3 du RGPD) ainsi que, sauf à disposer d'une base de licéité propre à la poursuite de leur traitement pour une finalité distincte, de procéder à l'effacement des données personnelles le concernant (article 17.1 c) du RGPD) et ce, en application de l'article 58.2.c) du RGPD et de l'article 95. 1<sup>er</sup>, 5° LCA ;
- **D'ordonner** à la défenderesse **de se conformer, dans le délai de 14 jours à dater de la notification de la présente décision, à son obligation de notification telle que prévue à l'article 19 du RGPD**, soit de notifier l'effacement effectué à tout destinataire éventuel des données à caractère personnel du plaignant et ce, en application de l'article 58.2.c) du RGPD et de l'article 95. 1<sup>er</sup>, 5° LCA ;
- **D'ordonner à la défenderesse d'informer l'Autorité de protection des données (Chambre Contentieuse) de la suite réservée à la présente décision et ce au plus tard dans les 14 jours de sa notification.** Cette communication peut se faire par e-mail adressé à l'adresse suivante (adresse de contact de la Chambre Contentieuse) : [litigationchamber@apd-gba.be](mailto:litigationchamber@apd-gba.be).
- De traiter d'office l'affaire sur le fond, conformément aux **articles 98 e.s. de la LCA** si la défenderesse devait ne pas se conformer à ce qui lui est demandé ci-dessus dans le délai imparti.

En vertu de l'article 108, § 1<sup>er</sup> de la LCA, cette décision peut faire l'objet d'un recours auprès de la Cour des marchés dans un délai de trente jours à compter de sa notification, avec l'Autorité de protection des données en qualité de défenderesse.

(sé.) Hielke Hijmans

Président de la Chambre Contentieuse